

職場における情報共有の課題に関する研究①

－障害者の情報共有における困難を予測する要因－

○大石 甲（障害者職業総合センター 上席研究員）

○伊藤 丈人（障害者職業総合センター 上席研究員）

永登 大和・布施 薫（障害者職業総合センター）

1 問題の所在と目的

職場における情報のやり取りに、障害に起因する課題を抱える者は少なくない。職場で共有される情報には、業務に関するフォーマルなものだけでなく、職業生活に不可欠なインフォーマルなものも含まれるが、インフォーマルな情報も含めた職場での情報共有のあり方は変化してきている。このような変化の状況を踏まえ、改めて障害者が情報のやり取りについてどのような課題に直面し、どのような配慮を必要としているのか明らかにするとともに、課題解消に向けた取組事例についても把握を試みた。

具体的な調査方法としては、企業及びそこで働く障害者の双方に対してアンケート調査及びヒアリング調査を実施することで、業務指示をはじめとした職場の情報を障害者に共有する際の課題、事業主が行っている配慮、本人が行っている工夫等を明らかにした¹⁾。

本発表では企業及び障害者へのアンケート調査により取得した結果のうち、障害者が業務指示の内容を把握し理解する際の困難（以下「業務指示の把握における困難」という。）を予測する要因について報告する。

2 方法

厚生労働省から提供を受けた令和4年障害者雇用状況報告（令和4年6月1日）の企業データのうち障害者を1人以上雇用していた75,349社を母集団に10,000社を層化抽出して対象企業とし、2023年10月から11月に調査実施した。

企業アンケート調査として、対象企業の人事・労務管理担当者宛に依頼文を郵送し、障害のある社員の人事・労務担当者又は上司などの、障害のある社員と日常的にコミュニケーションを取っている者又は障害のある社員とのコミュニケーションの状況を把握している者へ回答を求め、Webフォームにより回収した。併せて、障害者アンケート調査として、対象企業への依頼文に障害のある社員へのアンケート協力依頼を同封し、対象企業において働く障害のある社員最大5人への配布により回答を求め、Webフォームにより回収した。

調査内容は両調査とも基本属性、業務指示の伝達状況、業務指示以外の情報の提供状況等とした。

両調査とも回答は任意とし、協力の拒否や回答内容により不利益は生じないことを依頼文に記載した。

3 結果

(1) 回収状況

郵便不着により最終的な対象企業は9,964社となった。企業アンケート調査の有効回答数は1,217社（回答率12.2%）、障害者アンケート調査の有効回答数は721人だった。

(2) 基本属性

企業アンケート調査（n=1,217）の回答企業の産業分類は「医療、福祉」が24.5%で最も多く、次は「製造業」が22.1%だった。常用雇用労働者数は「100～299.5人」が47.8%で最も多く、次は「43.5～99.5人」が29.2%だった。雇用障害者数は「2～3人」が36.1%で最も多く、「4～10人」が26.4%、「1人」が25.4%と続いた。情報伝達の状況を回答する障害者の障害種別は「知的障害」が26.9%で最も多く、「肢体不自由」が23.3%、「精神障害」が18.1%、「内部障害」が14.3%と続いた。

障害者アンケート調査（n=721）の回答者の性別は「男」が65.3%、「女」が32.6%だった。年齢は「50～59歳」が25.0%で最も多く、「40～49歳」が20.8%、「20～29歳」が19.0%、「30～39歳」が18.2%と続いた。障害種別は「肢体不自由」が24.0%で最も多く、「精神障害」が19.6%、「内部障害」が18.7%、「知的障害」が17.2%、「発達障害」が11.1%と続いた。

(3) 業務指示の把握における困難を予測する要因の分析

業務指示の把握における困難を予測する要因を検討するため、障害者アンケート調査の結果を用いて数量化2類による分析を行った。対象の標本数は目的変数及び各説明変数に回答のあった689人だった。

目的変数は「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる（頻度）」（4件法のうち「頻繁にある」、「ときどきある」を「1:困難あり」、「ほとんどない」、「まったくない」を「0:困難なし」とした二値変数）、説明変数は「性別」、「年齢」、「障害種別」、「業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況」、「業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するためにやっている工夫」、「業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる（頻度）」（4件法のうち「頻繁にある」、「ときどきある」を「1:困難あり」、「ほとんどない」、「まったくない」を「0:困難なし」とした二値変数）を設定した。

表1 業務指示の把握における困難（頻度）に関する
数量化2類分析の結果

説明変数	カテゴリ	n	カテゴリ スコア	レンジ	偏相関 係数
性別	男	459	-0.029	0.087	0.030
	女	230	0.058		
年齢	19歳以下	13	0.124	0.253	0.048
	20～29歳	133	-0.129		
	30～39歳	124	-0.022		
	40～49歳	145	0.002		
	50～59歳	173	0.055		
	60歳以上	101	0.083		
障害種別	視覚障害	0:非選択 661 1:選択 28	-0.003 0.074	0.078	0.010
	聴覚・言語障害	0:非選択 632 1:選択 57	-0.035 0.384	0.418	0.057
	肢体不自由	0:非選択 524 1:選択 165	0.111 -0.352	0.463	0.095 *
	内部障害	0:非選択 556 1:選択 133	0.075 -0.315	0.391	0.076
	知的障害	0:非選択 568 1:選択 121	-0.002 0.008	0.009	0.002
	精神障害	0:非選択 552 1:選択 137	0.060 -0.240	0.300	0.062
	発達障害	0:非選択 611 1:選択 78	-0.045 0.356	0.401	0.079 *
	高次脳機能障害	0:非選択 673 1:選択 16	0.007 -0.292	0.299	0.032
	難病（指定難病）	0:非選択 655 1:選択 34	-0.004 0.068	0.072	0.012
	てんかん	0:非選択 667 1:選択 22	-0.014 0.411	0.424	0.054
業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる（頻度）	ほとんど/ まったくない	451	-0.334	0.968	0.288 **
	ときどき/ 頻繁にある	238	0.634		
	指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある。	0:非選択 614 1:選択 75	-0.072 0.586	0.658	0.135 **
	一回の指示で伝えられる情報量が多く、聞き流らしてしまうことがある。	0:非選択 549 1:選択 140	-0.057 0.224	0.281	0.070
	一度に複数の業務指示を受けるため、どの順番で行うべきか分からないことがある。	0:非選択 607 1:選択 82	-0.026 0.190	0.216	0.043
	別々の人から異なった指示があり、どうしたらよいか分からなくなることがある。	0:非選択 591 1:選択 98	-0.051 0.307	0.358	0.084 *
	自分がやり取りしやすいコミュニケーションの手段やツールが利用されない。	0:非選択 674 1:選択 15	-0.001 0.044	0.045	0.004
	指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮が行われない。	0:非選択 658 1:選択 31	-0.012 0.254	0.266	0.033
	指示内容の書面での提供がない。	0:非選択 654 1:選択 35	0.000 -0.003	0.003	0.000
	指示を文書で示す場合、拡大印刷や電子ファイルなど、見え方に適した形の提供がない。	0:非選択 680 1:選択 9	0.012 -0.909	0.921	0.063
業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況	指示内容が図や絵を用いて示されない。	0:非選択 673 1:選択 16	-0.019 0.779	0.797	0.076 *
	指示は分かりやすい言葉で伝えてもらうよう依頼している。	0:非選択 618 1:選択 71	-0.012 0.104	0.116	0.024
	指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている。	0:非選択 394 1:選択 295	-0.164 0.219	0.383	0.118 **
	指示内容はメモを取るなどして、忘れないようにしている。	0:非選択 461 1:選択 228	-0.028 0.057	0.086	0.026
	自分がやり取りしやすいコミュニケーション手段やツールで指示を伝えてもらうよう依頼している。	0:非選択 650 1:選択 39	-0.005 0.080	0.085	0.013
	指示をする際、口元を見せる、ゆっくり話す等の配慮をしてもらえるよう依頼している。	0:非選択 665 1:選択 24	-0.013 0.370	0.383	0.045
	指示内容は書面でもらえるよう依頼している。	0:非選択 646 1:選択 43	0.025 -0.374	0.399	0.061
	指示内容を図や絵を用いて示してもらうよう依頼している。	0:非選択 676 1:選択 13	-0.002 0.091	0.093	0.008
相関比(η^2)	0.374				

*: $p < .05$, **: $p < .01$

分析モデルの相関比（ η^2 ）は0.374、「困難あり」、「困難なし」のサンプルスコア（予測値）の平均値はそれぞれ0.861、-0.434だった。サンプルスコア（予測値）の判別の中率は79.8%だった。

偏相関係数が有意だった項目とそのカテゴリスコアは、障害種別のうち「肢体不自由」は負の値（業務指示の把握における困難が小さい）であった。「発達障害」は正の値（業務指示の把握における困難が大きい）であり、業務指示以外の困難の頻度が「ときどきある/頻繁にある」、業務指示の内容を把握し理解する際に困難を感じる状況のうち「指示で使われる言葉が難しく、理解できないことがある」及び「指示内容が図や絵を用いて示されない」、業務指示の内容を把握し理解する際の課題を解消するために行っている工夫のうち「指示内容で分からないことがあれば、その場で質問するようにしている」はそれぞれ正の値を示していた（表1）。

4 考察

発達障害があること、指示で使われる言葉が難しいこと、別々の人から異なった指示があること、指示内容が図や絵を用いて示されないこと、指示内容で分からないことはその場で質問すること、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得に困難を感じる（頻度）の増加が、業務指示の把握における困難の認識の増加と有意に関連し、肢体不自由があることは、業務指示の把握における困難の認識の減少と有意に関連していた。

発達障害では、業務指示の把握における困難の認識が有意に高かったことから、業務指示の伝達において障害特性に応じた配慮を行い業務指示を的確に伝達することで、発達障害者の能力をより発揮できるようになる、と考えられた。なお、肢体不自由では業務指示の把握における困難の認識が有意に低かったことから、業務指示の伝達において支障となる事柄の発生の頻度は少ないと考えられた。

また、指示で使われる言葉が難しい、別々の人から異なった指示がある、指示内容が図や絵を用いて示されない、という状況が業務指示の伝達において発生していたり、本人が指示内容で分からないことについてその場で質問して確認する必要がある場合に、業務指示の把握における困難の認識が有意に増加していた。このことから、企業は障害者に対して業務指示を把握する際に困っていることがないか折に触れて確認するとともに、障害者側も業務指示の把握が難しい場合は申し出るなど、企業と障害者が話合いの機会を持ち、業務指示の把握において支障となる事柄を整理して解消することが有効と考えられた。

業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得における困難の認識の増加が、業務指示の把握における困難の認識の増加と有意に関連していた。これは、業務指示の把握における困難が生じている場合は、業務指示以外に職場でやり取りされる情報の取得においても同様に困難が生じている場合が多いことを示している。業務指示の情報、業務指示以外の情報と個別に考えるのではなく、職場の情報共有という大きな枠組の中で企業と障害者のコミュニケーションを捉えていくことが肝要といえるだろう。

【参考文献】

- 1) 障害者職業総合センター(2025) 職場における情報共有の課題に関する研究, 調査研究報告書 No. 179.